



## **Términos y Condiciones de los Contratos de Servicio de Carl Zeiss Meditec (Equipos)**

### **1.Ámbito**

Durante el periodo previsto en el presente Contrato de Servicio conforme al epígrafe "Vigencia del contrato", Carl Zeiss prestará servicios de mantenimiento correctivo en relación con el Equipo que se describe en las páginas precedentes (en adelante, "el Equipo") cuando así lo solicite el Cliente, llevando a cabo así mismo inspecciones de mantenimiento programadas, cuando éstas se concierten, según se describe con mayor detalle en el presente Contrato de Servicio, al objeto de velar por el funcionamiento del Equipo de conformidad con las especificaciones del fabricante. Carl Zeiss desplegará todos los medios a su alcance para dar respuesta a las llamadas de solicitud de prestación de servicios a la hora de llegada que se establezca de mutuo acuerdo, conforme a lo previsto en la estipulación 2.

En caso de que

- i. el periodo de vigencia del presente Contrato de Servicio no abarque el periodo de garantía del
- ii. Equipo, o
- iii. el periodo de vigencia del Contrato de Servicio no comience de inmediato una vez expirada la garantía de Carl Zeiss, o
- iv. cualquier tercero ajeno a Carl Zeiss o un proveedor de servicios o distribuidor autorizado de Carl
- v. Zeiss proporcionara el Equipo con anterioridad al inicio del periodo en cuestión, o
- vi. el Equipo hubiera sido trasladado de su ubicación original o no se encuentre conectado a su fuente de alimentación original (excluido el Equipo portátil o móvil),

El Equipo quedará supeditado a inspección por parte de Carl Zeiss al objeto de determinar si se encuentra en condiciones de funcionamiento adecuadas antes del inicio de la prestación de servicios en virtud del Contrato de Servicio. Toda inspección, reparación o ajuste que Carl Zeiss estime necesario llevar a cabo en el marco de dicha inspección se regirá conforme a las condiciones de Carl Zeiss vigentes en cada momento. Todas estas reparaciones o ajustes deberán finalizarse antes del inicio de la prestación de servicios en virtud del Contrato de Servicio.

En caso de que el Contrato de Servicio abarque cualesquiera cursos de formación, dichos cursos podrán consistir en sesiones formativas presenciales en las instalaciones del Cliente o de Carl Zeiss, sesiones de estudio individual o formación a través de sistemas informáticos. En algunos casos, las tasas cubrirán los gastos por desplazamiento y alojamiento para aquellas sesiones que no se celebren de manera presencial. En otros casos, será el Cliente quien deberá asumir tales gastos. En la(s) página(s) anterior(es) se proporciona información detallada sobre la formación.

### **2. Periodo de Cobertura Principal (PCP)**

El servicio y las tareas de mantenimiento se prestarán durante el periodo de cobertura principal (en adelante, "PCP") según se describe en el Contrato de Servicio, si bien quedarán excluidos los siguientes festivos: Año Nuevo, festividad nacional, Día de Navidad, etc. En caso de que cualquiera de estos festivos caiga en sábado, el festivo en cuestión se trasladará al viernes anterior. En caso de que caiga en domingo, el festivo se celebrará el lunes siguiente. A menos que se hubiera seleccionado la opción de cobertura durante horas adicionales, la mano de obra y los gastos por desplazamiento en que se incurra fuera del PCP se cobrarán conforme a las condiciones y tarifas de Carl Zeiss vigentes en cada momento.

### **3. Piezas de repuesto**

Carl Zeiss proporcionará, a su costa, aquellas piezas que resulten necesarias, salvo conforme a lo estipulado en el Contrato de Servicio, si bien la sustitución de las piezas en cuestión deberá responder al desgaste propio del uso normal o a otra circunstancia que Carl Zeiss estime conveniente, con supeditación a que las piezas que fabrique Carl Zeiss se encuentren disponibles en fábrica. Todas las piezas serán nuevas tipo "estándar", o utilizadas, reelaboradas o reacondicionadas, conforme a las especificaciones sobre idoneidad y rendimiento que resulten de aplicación.



Aquellas piezas que se extraigan del Equipo pasarán a ser propiedad de Carl Zeiss salvo que las piezas en cuestión constituyan “desechos peligrosos”, “sustancias peligrosas”, “desechos especiales” o similar, según se definan estos conceptos en cualquier ley, reglamento o normativa de índole federal, estatal o local, en cuyo caso, según disponga Carl Zeiss, las piezas que se extraigan seguirán siendo propiedad del Cliente, debiendo éste proceder a su eliminación en estricta observancia de toda ley, reglamento o normativa que resulte de aplicación.

#### **4. Plan de mantenimiento (PM)**

Las tareas de mantenimiento programadas se llevarán a cabo de conformidad con el calendario recomendado por el fabricante. Las tareas de mantenimiento programadas suelen incluir comprobaciones mecánicas y sobre seguridad eléctrica, evaluación de la lubricación, comprobaciones de software, realización de pruebas funcionales y ajustes para lograr un rendimiento óptimo, según se especifique detalladamente en el plan de mantenimiento planificado.

#### **5. Mantenimiento de software**

En aquellos casos en que el Equipo objeto del Contrato de Servicio utilice *software* de sistema operativo de Carl Zeiss, Carl Zeiss prestará y proporcionará todas las tareas de mantenimiento y actualizaciones relativas a dicho *software* de sistema operativo como parte del Contrato de Servicio. Dichas actualizaciones sólo mejorarán aquellas capacidades del Equipo que se hubieran adquirido con anterioridad. Las actualizaciones del *software* de sistema operativo que supongan nuevas funciones o capacidades, o que requieran de modificaciones en el *hardware* se ofrecerán al Cliente a los precios de compra que establezca Carl Zeiss. Asimismo, algunas actualizaciones podrían exigir formación sobre determinadas aplicaciones, que impartirá personal cualificado de Carl Zeiss conforme a las condiciones y tarifas de Carl Zeiss vigentes en cada momento. Carl Zeiss se reserva el derecho a ser la única parte facultada para determinar si una actualización requiere de formación.

Nada de lo previsto en el Contrato de Servicio otorgará en modo alguno al Cliente derechos o licencias en relación con cualquier *software* de servicio diagnóstico que utilice Carl Zeiss en el marco del mantenimiento del Equipo. Dicho *software* de servicio es y será propiedad de Carl Zeiss, si bien el Cliente podrá acceder a él de conformidad con los términos y condiciones de un acuerdo de licencia aparte sobre materiales de diagnóstico, el cual podría implicar el pago de derechos de licencia. El *software* de servicio en cuestión será desactivado por Carl Zeiss en caso de cancelación o resolución del Contrato de Servicio.

#### **6. Equipo; ubicación; acceso a distancia**

El Equipo objeto del Contrato de Servicio se limita al Equipo facilitado por Carl Zeiss que se describe en el Contrato de Servicio. El Equipo no se trasladará a otra ubicación a menos que el Cliente cuente con el consentimiento previo por escrito de Carl Zeiss. Resultarán de aplicación las siguientes excepciones:

(i) los Equipos portátiles (por ejemplo, equipos de lámpara de hendidura, excluidos aquellos alojados en un vehículo móvil, furgoneta o remolque) podrán trasladarse a otras ubicaciones dentro del perímetro de la misma instalación, si bien el Cliente deberá informar a Carl Zeiss sobre el emplazamiento del Equipo cuando esté programado que Carl Zeiss vaya a prestar un servicio presencial;

(ii) en caso de que el Equipo se encuentre ubicado en un tráiler, furgoneta u otro tipo de vehículo móvil, el Equipo podrá trasladarse desde su ubicación, según se define ésta en el Contrato de Servicio, si bien, no obstante, Carl Zeiss no deberá prestar servicio en relación con el Equipo en cuestión, no resultando de aplicación las Garantías sobre el Tiempo de Respuesta y Rendimiento Efectivo (en su caso) si

- a. o bien el Cliente no informara a Carl Zeiss con una antelación mínima de (1) mes sobre la ruta de traslado del Equipo
- b. o bien el Equipo se trasladara más de 40 kilómetros desde su ubicación original; y



(iii) en caso de que se trasladaran Equipos fijos a cualquier otra ubicación dentro del perímetro de la instalación del Cliente,

a. el Cliente contratará a Carl Zeiss para el traslado del Equipo en cuestión, resultando de aplicación las tarifas y honorarios de Carl Zeiss vigentes en cada momento, o

b. si Carl Zeiss no prestara los servicios necesarios para trasladar el Equipo, Carl Zeiss podrá interrumpir los servicios relacionados con el Equipo de que se trate hasta que Carl Zeiss lleve a cabo una inspección del Equipo, a costa del Cliente, al objeto de determinar si, como resultado del traslado, se requiere que cualesquiera reparaciones (en cuyo caso, el Cliente deberá abonar por separado dichas reparaciones, incluidas piezas y mano de obra, resultando de aplicación las tarifas y honorarios de Carl Zeiss vigente en cada momento.

El personal de servicio de Carl Zeiss contará con pleno y libre acceso al Equipo con objeto de llevar a cabo inspecciones y tareas de servicio y mantenimiento en las instalaciones del Cliente, debiendo concertar citas específicas para dichas tareas de mantenimiento. En caso de que el Equipo no sea puesto a disposición de Carl Zeiss en el momento acordado, el tiempo de espera que supere un margen razonable se cobrará conforme a las condiciones y tarifas por llamada de Carl Zeiss vigentes en cada momento.

El Cliente proporcionará a Carl Zeiss acceso presencial y remoto al Sistema o Equipo. El acceso remoto se prestará a través de la red del Cliente según resulte razonablemente necesario para que Carl Zeiss preste servicios conforme al Contrato de Servicio. El acceso remoto se realizará mediante conexión de banda ancha a Internet a un punto de acceso seguro propiedad del Cliente. El método de conexión podrá ser o bien mediante herramienta que proporcionará Carl Zeiss denominada "Netviewer", dotada de un vanguardista sistema de encriptado de comunicaciones de datos, o bien mediante la VPN del centro en cuestión. En caso en el cual no existan las opciones mencionadas anteriormente, existe la posibilidad de acceder con las herramientas tipo "TeamViewer", "LogMeIn" etc.)

En caso de que el Cliente no proporcione o no mantenga la conexión para acceso remoto, toda Garantía sobre Rendimiento Efectivo devendrá nula si la conexión para acceso remoto no se facilita y no se encuentra disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

#### **7. Vigencia del contrato; precio; condiciones de pago**

El Contrato de Servicio permanecerá en vigor durante el periodo temporal previsto en el Contrato de Servicio.

En relación con los servicios básicos que preste Carl Zeiss conforme a los términos del Contrato de Servicio, Carl Zeiss remitirá facturas al Cliente y los pagos se realizarán por adelantado conforme a la frecuencia en cuanto a pagos prevista en el Contrato de Servicio.

Las facturas correspondientes a cualesquiera importes que se adeuden en virtud del Contrato de Servicio se remitirán al Cliente por correo ordinario, franqueado, al domicilio del Cliente o electrónicamente.

Todos los pagos que deba realizar el Cliente en virtud del /Los importes en mora quedarán sujetos a un interés del 1,5% mensual.

#### **8. Exclusiones/Cargos adicionales**

El Contrato de Servicio excluye expresamente la mano de obra, las piezas y los gastos necesarios para reparar el Equipo:

- i. dañado a causa de incendio, accidente, uso inadecuado, abuso, negligencia, aplicación inapropiada o manipulación, o fuerza mayor, según se describe seguidamente en la estipulación 16, o abstención por parte del Cliente de manejar el Equipo conforme a las instrucciones del fabricante o de mantener las condiciones de carga y ambientales recomendadas para su funcionamiento;



- ii. defectuoso a causa de intentos no autorizados para reparar, reubicar, mantener, prestar servicio, incorporar piezas o modificar el Equipo por parte del Cliente o cualesquiera terceros, o a causa de la incorporación o uso de piezas, equipos o software ajenos a Carl Zeiss sin el consentimiento previo por escrito de Carl Zeiss;
- iii. defectuoso debido a cualesquiera reparaciones o tareas de mantenimiento del Equipo que realizara el Cliente o cualquier tercero antes del inicio del periodo de vigencia del Contrato de Servicio;
- iv. que no funcionara correctamente debido a causas relacionadas con piezas, equipos o software ajenos a Carl Zeiss, incluidos, sin intención limitativa, incidencias con la red del Cliente;
- v. que deje de funcionar y no pueda repararse, razonablemente, debido a la falta de disponibilidad de piezas de repuesto del fabricante original del equipo; o
- vi. que sea, por ejemplo, una pieza de mano dañada o defectuosa, o que fallara, debido a cualquiera de las causas anteriores o a una limpieza o desinfección inadecuadas.

En caso de que se llame a Carl Zeiss para que preste servicios de mantenimiento relacionados con el Equipo o para su reparación, y medie cualquiera de las circunstancias previstas en la presente estipulación 8, se emitirá una factura aparte en relación con la mano de obra (presencial o remota), piezas y gastos, conforme a las condiciones y tarifas de Carl Zeiss vigentes en cada momento.

El Contrato de Servicio no faculta al Cliente para percibir servicios relacionados con las tecnologías de la información, análisis y diseño de flujos de trabajo relacionados con pacientes y obtención de imágenes, o diagnóstico de incidencias. Asimismo, las modificaciones, ajustes, incorporaciones o reparaciones que deban realizarse en relación con el Equipo debido a incidencias, cuestiones, elementos o asuntos que sean responsabilidad del Cliente, como cambios relativos a la infraestructura de la red del Cliente, quedan excluidos del Contrato de Servicio. Aquí podrán incluirse, sin intención limitativa, cambios de la dirección IP de la red. Si bien el Equipo puede tener capacidad de almacenamiento limitada a corto plazo, el almacenamiento y copias de seguridad de los datos, tanto sobre pacientes como sobre garantía de calidad, será responsabilidad del Cliente.

En caso de que Carl Zeiss ofrezca una opción de asistencia de red en relación con el Equipo y el Cliente la adquiera, según se indique en el Contrato de Servicio, Carl Zeiss asistirá al Cliente a identificar la causa de cualesquiera problemas de red o conectividad que pudieran afectar al funcionamiento del Equipo, si bien, no obstante, el precio de esta opción no incluirá el coste de cualesquiera reparaciones (mano de obra, piezas, etc.) que se realicen para solucionar dichos problemas, que serán responsabilidad única del Cliente. En caso de que el Cliente no adquiera esta opción o Carl Zeiss no la ofreciera, la asistencia que Carl Zeiss le preste al Cliente en relación con cualquier problema de red o conectividad requerirá de un pedido del Cliente y se facturará por separado al Cliente, conforme a las tarifas y honorarios de Carl Zeiss vigentes en cada momento.

## **9. Incumplimiento**

Se considerará que el Cliente incurre en incumplimiento en virtud del Contrato de Servicio:

- i. en caso de que el Cliente se abstenga de realizar un pago exigible a favor de Carl Zeiss en un plazo de diez (10) días a partir de la recepción de la notificación de Carl Zeiss de que el pago no se ha realizado en el periodo preceptivo;
- ii. en caso de que el Cliente se abstenga de dar cumplimiento a cualquier otra obligación que se le atribuya en el Contrato de Servicio en un plazo de treinta (30) días a partir de la recepción de la correspondiente notificación de Carl Zeiss;
- iii. en caso de que no se facilite acceso a Carl Zeiss al Equipo de conformidad con lo previsto anteriormente en la estipulación 6;



- iv. en caso de incumplimiento por parte del Cliente o cualquiera de sus afiliadas en relación con cualquier otra obligación frente a, o acuerdo contraído con, Carl Zeiss o cualquiera de sus cesionarios (donde se incluyen, sin intención limitativa, pagarés, arrendamientos, acuerdos de alquiler, contratos de concesión de licencia o contratos de compraventa); o
- v. en caso de que se incoe cualquier procedimiento concursal, que implique la declaración en quiebra o similar por parte de, o contra, el Cliente (donde se incluye cualquier cesión por parte del Cliente a favor de sus acreedores).

En caso de que acaezca cualquiera de los supuestos de incumplimiento aquí previstos, Carl Zeiss, además de acogerse a cualesquiera soluciones jurídicas que pudieran ampararle conforme a Derecho, podrá decidir:

- i. proceder al cese inmediato de la prestación de servicios conforme al Contrato de Servicio y cualesquiera otros acuerdos alcanzados por las partes, así como interrumpir cualesquiera cursos de formación, hasta que el incumplimiento en cuestión sea objeto de subsanación o remedio;
- ii. resolver el Contrato de Servicio, en cuyo caso el Cliente deberá abonar a Carl Zeiss:
  - a. todos los importes adeudados conforme al Contrato de Servicio hasta la fecha de resolución efectiva,
  - b. en concepto de compensación por daños y perjuicios, y no a modo de penalización, un importe equivalente al 25% de la cuantía a la que asciendan los pagos pendientes adeudados conforme al Contrato de Servicio desde la fecha de resolución hasta el momento de extinción prevista del Contrato de Servicio, y
  - c. todos los costes y gastos de cobro, donde se incluyen, sin intención limitativa, honorarios jurídicos razonables y costas en que incurra Carl Zeiss como consecuencia del incumplimiento del Cliente, e/o
- iii. incoar actuaciones dirigidas al cobro (donde se incluyen procedimientos judiciales) de cualesquiera importes adeudados en virtud del Contrato de Servicio.

Todos los derechos y soluciones jurídicas que amparen a Carl Zeiss en relación con el presente instrumento, conforme a Derecho o los principios de equidad, revestirán carácter acumulativo. Carl Zeiss no estará obligada a ejercer solución jurídica concreta alguna.

En caso de que el Cliente subsane todos los incumplimientos según lo aquí estipulado, antes de reanudar los servicios conforme al Contrato de Servicio, Carl Zeiss podrá inspeccionar el Equipo con el fin de determinar si éste se encuentra en condiciones de funcionamiento adecuadas. Dicha inspección se cobrará al Cliente conforme a las condiciones y tarifas por llamada de Carl Zeiss vigentes en cada momento. Cualesquiera reparaciones o ajustes que Carl Zeiss estime necesarios para

- i. el uso de cualquier pieza ajena a Carl Zeiss,
- ii. la reparación o mantenimiento del Equipo por parte del Cliente o cualesquiera terceros durante la suspensión de los servicios por Carl Zeiss, o
- iii. cualquiera de las exclusiones de cobertura previstas anteriormente en la estipulación 8 constituirán cargos al Cliente conforme a las condiciones y tarifas de Carl Zeiss vigentes en cada momento, e incluirán aquellos gastos relativos a piezas, debiendo las reparaciones y ajustes en cuestión completarse antes de que se reanude el servicio en virtud del Contrato de Servicio.

#### **10. Limitación de responsabilidad**

La responsabilidad íntegra de Carl Zeiss y la única solución jurídica del Cliente en relación con cualesquiera daños directos que soporte el Cliente por cualesquiera motivos, independientemente de la forma que revista la actuación que se emprenda, y de que la correspondiente responsabilidad sea de índole contractual o extracontractual, que se deriven del Contrato de Servicio o que guarden relación con el presente no superarán un importe equivalente al Precio Anual Acordado para el elemento específico del Equipo conforme al Contrato de Servicio que ocasionara los daños en cuestión, o que sea el objeto de, o guarde relación directa con, el fundamento de la actuación de que se trate.



Tales gastos de mantenimiento se ajustarán a los honorarios correspondientes al elemento específico del Equipo vigentes en el momento en que surgiera el fundamento de la actuación. La limitación de responsabilidad anterior no resultará de aplicación en el caso de reclamaciones que insten el Cliente o terceros en relación con daños personales o materiales, a bienes muebles o inmuebles, ocasionados única y directamente por negligencia culposa o conducta negligente por parte de Carl Zeiss. Asimismo, Carl Zeiss no tendrá responsabilidad alguna en virtud del presente instrumento para con el Cliente en la medida en que las acciones u omisiones del Cliente o cualesquiera terceros contribuyeran de cualquier manera a cualesquiera pérdidas que éste padeciera, o en la medida en que la pérdida o el daño en cuestión se deban a causa de fuerza mayor, según se describe seguidamente en la estipulación 16, o a cualquier otra causa que trascienda, razonablemente, la capacidad de control de Carl Zeiss.

El presente instrumento constituye un contrato de servicio. Sin perjuicio de la limitación de responsabilidad prevista en el párrafo anterior, Zeiss declina expresamente cualesquiera garantías, expresas o implícitas, donde se incluyen, sin intención limitativa, cualesquiera garantías implícitas de comerciabilidad e idoneidad para un fin concreto. Zeiss no asumirá en ningún caso responsabilidad alguna en relación con lucro cesante, pérdida de ahorros, pérdida de ingresos, pérdida de uso o carencia de disponibilidad (salvo disposición en contrario recogida en el presente) o pérdida de datos, o en relación con cualesquiera daños indirectos, conexos, imprevistos, cuantificables, punitivos o emergentes, independientemente de que revista carácter contractual o extracontractual (donde se incluyen cualesquiera casos de negligencia), responsabilidad inexcusable u otra forma o teoría de actuación, incluso cuando Zeiss hubiera sido informada de la posibilidad de su acaecimiento, que se derive de, o guarde relación con, el contrato de servicio o el uso o el rendimiento del equipo.

#### **11. Comunicaciones**

Salvo en relación con la emisión de facturas conforme a lo previsto anteriormente en la estipulación 7, todas las notificaciones que deban formularse en virtud del presente deberán revestir forma escrita y remitirse por vía urgente a través de un proveedor de servicios de envío reconocido a escala nacional, o por correo certificado o registrado, franqueado, a Carl Zeiss (a la dirección que figura en la primera página del Contrato de Servicio) y al Cliente (a la dirección que asimismo figura en el Contrato de Servicio). Las comunicaciones que se formulen en virtud de lo previsto en la presente estipulación 11 constituirán instrumentos suficientes a todos los efectos conforme al Contrato de Servicio. Tales comunicaciones se considerarán efectivas a partir del momento de su envío. Cada una de las partes podrá modificar su dirección a efectos de notificaciones, si bien deberá remitir comunicación por escrito al respecto de conformidad con lo previsto en la presente estipulación 11.

#### **12. Legislación rectora; renuncia a juicio con jurado**

El Contrato de Servicio habrá de regirse por la ley española. Para cualquier duda o divergencia que se derivara de la interpretación del presente contrato, las partes intervinientes se someten al fuero y jurisdicción de los juzgados de Madrid capital, con renuncia expresa a otros que pudieran corresponderles.

En la medida en que la legislación así lo permita, las partes renuncian a cualesquiera derechos relativos a la celebración de un juicio con jurado en el marco de cualquier litigio que dimane de, o guarde relación con, en modo alguno, el presente contrato o la operación que en él se prevé.

#### **13. Daños y perjuicios, costes y honorarios**

En caso de que se insten disputas o diferencias como consecuencia de, o en relación con, el Contrato de Servicio, o su incumplimiento, resolución o validez, la parte a cuyo favor se resuelva la disputa en cuestión no quedará facultada para percibir de la otra indemnización alguna en concepto de daños y perjuicios punitivos, si bien sí podrá reclamarle a la otra parte todos los gastos en que hubiera incurrido razonablemente en concepto de honorarios jurídicos y comisiones de agencia de cobro, así como cualesquiera otros gastos, costes y desembolsos que pudiera reclamar conforme a Derecho.



#### **14. Carácter independiente de las estipulaciones; títulos de los epígrafes**

Ninguna de las estipulaciones del Contrato de Servicio o del presente que pudieran devenir carentes de validez, legalidad o carácter ejecutivo invalidarán en modo alguno cualquier otra estipulación o fragmento del Contrato de Servicio o del presente. Los títulos de los epígrafes revisten carácter meramente orientativo y carecen de efecto sustancial.

#### **15. Renuncia**

Ni el no ejercicio ni el retraso en el ejercicio por las partes de cualquiera de los derechos que se les atribuyen en el Contrato de Servicio constituirán renuncia a los mismos. El ejercicio único o parcial de cualquier derecho no será óbice para el reiterado ejercicio de cualquier otro derecho.

#### **16. Fuerza mayor**

Carl Zeiss declina toda responsabilidad frente al Cliente en relación con cualquier incumplimiento de las obligaciones que se le atribuyen en el Contrato de Servicio por causas que trasciendan su capacidad de control, conforme a los principios de lo razonable, siempre que no medie negligencia o conducta dolosa por su parte, donde se incluyen, sin intención limitativa, reglamentos y leyes gubernamentales, desastres naturales o atentados terroristas, conflictos bélicos y demás actos de violencia, disturbios civiles, bloqueos, embargos, catástrofes, inundaciones, incendios, terremotos, explosiones, accidentes, tormentas, huelgas, cierres patronales, paros laborales, conflictos laborales y no disponibilidad de mano de obra, materias primas, suministros o recursos energéticos. Asimismo, en caso de que cualquier resolución que se adopte de conformidad con las estipulaciones de un convenio colectivo suscrito por el Cliente y cualquier sindicato que represente a trabajadores del Cliente impida o merme el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se le atribuyen a Carl Zeiss conforme al Contrato de Servicio, o se dictamine que el cumplimiento de cualesquiera tales obligaciones contraviene las estipulaciones del convenio colectivo en cuestión, o en caso de que cualesquiera sindicatos que representen a trabajadores del Cliente impidan de otro modo que Carl Zeiss dé cumplimiento a cualesquiera tales obligaciones, Carl Zeiss quedará exonerada del cumplimiento de tales obligaciones, salvo que el Cliente lleve a cabo todas las gestiones necesarias con los sindicatos de que se trate al objeto de permitir que Carl Zeiss desempeñe su labor. El Cliente abonará cualesquiera costes adicionales en que incurra Carl Zeiss en relación con cualesquiera conflictos laborales en que se halle implicado el Cliente.

#### **17. Confidencialidad**

Carl Zeiss y el Cliente velarán por la confidencialidad de todos los datos que se faciliten o revelen a la otra parte, sus empleados o agentes (en adelante, "parte receptora") en relación con el negocio, los clientes y los pacientes de la parte que los proporcione, donde se incluyen, sin intención limitativa, conocimientos metodológicos (*know-how*), datos técnicos, procesos, programas informáticos, técnicas, desarrollos, inventos, productos de investigación y planes relativos a desarrollos futuros, cuestiones confidenciales de índole empresarial o técnica, así como el Contrato de Servicio y sus términos (donde se incluyen sus condiciones sobre precios y demás cuestiones financieras conforme a las cuales el Cliente obtendrá los servicios que aquí se regulan). También se considerará Información Confidencial todo material escrito (donde se incluyen correspondencia, memorandos, manuales, materiales de formación, notas y cuadernos) y cualesquiera programas informáticos, modelos, mecanismos, dispositivos, bocetos o planos que pudieran revelarse o facilitarse y que contuvieran Información Confidencial. Todo tipo de Información Confidencial es y seguirá siendo propiedad única y exclusiva de la parte reveladora. Cada una de las partes desplegará todos los medios razonables a su alcance para velar por la confidencialidad de la información proporcionada del mismo modo que si se tratara de información confidencial propia.



Las partes se comprometen a revelar información confidencial de la contraparte únicamente a aquéllos de sus empleados y agentes que por imperativo profesional deban conocerla. Por "Información Confidencial" no se entenderá cualquier dato o información que (i) sea o pase a ser de dominio público (por motivo ajeno a conducta dolosa de la parte receptora o sus empleados y agentes), (ii) se facilite a la parte receptora a través de un tercero independiente no supeditado a deber de confidencialidad alguno, (iii) ya obre en poder de la parte receptora en el momento de su recepción desde la parte reveladora (según aquélla pueda demostrar adecuadamente que ya disponía de esa información), o (iv) que deba revelarse conforme a Derecho, si bien la parte receptora deberá comunicar con antelación a la parte reveladora su obligación de proceder en este sentido, de forma que la parte reveladora pueda emprender aquellas actuaciones que estime necesarias para velar por la protección de su Información Confidencial. La presente estipulación sobre confidencialidad tampoco resultará de aplicación en el caso de cualesquiera actuaciones que emprendan cada una de las partes al objeto de hacer valer los términos del Contrato de Servicio frente a su respectiva contraparte.

Todo caso no autorizado de uso, revelación o apropiación indebida de Información Confidencial en que incurra la parte receptora en contravención de lo anteriormente estipulado podría perjudicar de manera irreparable y permanente a la parte reveladora. En caso de que se produzca un incumplimiento de esta índole, la parte reveladora quedará facultada para solicitar medidas cautelares con efecto inmediato, así como para acogerse a cualesquiera otras medidas o soluciones jurídicas que pudieran ampararla. La parte receptora renuncia a exigir que la parte reveladora deposite una fianza o cualquier otra garantía en relación con cualquier solicitud de medidas cautelares que formule la parte reveladora. En caso de que un tribunal de jurisdicción competente falle que la parte receptora ha incurrido en incumplimiento de la presente estipulación, la parte receptora deberá reembolsar a la parte reveladora los costes y cualesquiera honorarios jurídicos razonables.

#### **18. Anuncio de Cese de Asistencia garantizada**

Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario aquí prevista, en caso de que Carl Zeiss anuncie con carácter general que dejará de ofrecer contratos de servicio en relación con determinado elemento del Equipo o sus componentes, o que dejará de proporcionar determinada opción o característica en el marco de sus contratos de servicio, independientemente de que ello se deba a la falta de disponibilidad de piezas de repuesto o a otros motivos (en adelante, "Anuncio de Cese de Asistencia"), Carl Zeiss podrá, a su exclusivo criterio, si bien deberá proporcionar comunicación por escrito al respecto al Cliente con una antelación mínima de doce (12) meses:

(i) cancelar el Contrato de Servicio o

(ii) excluir el Equipo, opciones, características o componentes afectados de la cobertura prevista en el Contrato de Servicio, con el correspondiente ajuste del Precio Anual Acordado.

Transcurridos dichos doce (12) meses y cuando el Cliente así lo solicite, Carl Zeiss desplegará todos los medios comercialmente razonables a su alcance para proporcionar piezas o prestar servicios únicamente en función de los materiales y el tiempo de que se precise, conforme a las condiciones y tarifas de Carl Zeiss vigentes en cada momento, en relación con cualquier Equipo, opción, característica o componente objeto del Anuncio de Cese de Asistencia en cuestión.

#### **19. Exclusión del Equipo de la cobertura**

El Cliente podrá excluir el Equipo de la cobertura prevista en el Contrato de Servicio en cualquier momento, si bien deberá informar sobre ello por escrito a Carl Zeiss con una antelación de, al menos, treinta (30) días en caso de que el funcionamiento del Equipo se hubiera suspendido permanentemente y éste fuera retirado del servicio. No deberá abonarse comisión alguna en relación con una cancelación como la aquí descrita. Se procederá al abono, de manera proporcional, de cualesquiera pagos que hubiera efectuado el Cliente por adelantado en relación con el periodo posterior a la fecha de exclusión efectiva (que se determinará en función de la comunicación que deberá remitirse).





Asimismo, en caso de que el Cliente vendiera o transmitiera de otro modo cualquier elemento del Equipo a un tercero, y éste permaneciera instalado y en funcionamiento en el mismo emplazamiento, pero el tercero en cuestión no asumiera las obligaciones que se le atribuyen al Cliente en el Contrato de Servicio, o se abstuviera de suscribir un nuevo contrato de servicio con Carl Zeiss con un periodo de vigencia, al menos, equivalente al periodo no transcurrido del Contrato de Servicio, el Cliente podrá resolver el Contrato de Servicio relativo al Equipo de que se trate, si bien deberá avisar a Carl Zeiss por escrito con una antelación mínima de treinta (30) días, en cuyo caso el Cliente deberá abonar a Carl Zeiss (i) todos los importes adeudados en virtud del Contrato de Servicio hasta la fecha de resolución efectiva (que se determinará en función de la comunicación que deberá remitirse) y (ii), en concepto de compensación

por daños y perjuicios, y no a modo de penalización, un importe equivalente al 25% de la cuantía a la que asciendan los pagos pendientes adeudados conforme al Contrato de Servicio en relación con el Equipo de que se trate desde la fecha de resolución hasta el momento de extinción prevista del Contrato de Servicio.

## **20. Garantía sobre Rendimiento Efectivo (NO RESULTA DE APLICACIÓN A TODOS LOS CONTRATOS DE SERVICIO)**

En relación con cualquier Equipo que incluya una garantía de rendimiento, según se especifique en el Contrato de Servicio, Carl Zeiss garantiza que el Equipo funcionará al nivel de Rendimiento Efectivo mínimo (según se define seguidamente) previsto en el Contrato de Servicio (cuyo cálculo se explica a continuación).

"Rendimiento Efectivo" se refiere a la capacidad de utilizar el Equipo para tratar o diagnosticar pacientes. Se considerará que el Equipo se encuentra operativo (es decir, que su funcionamiento no se halla "interrumpido"): (a) salvo que no pueda destinarse a tratar o diagnosticar pacientes (inactividad de la sala); (b) en caso de que Carl Zeiss se dispusiera a llevar a cabo servicios de mantenimiento para hacer que el Equipo fuera operativo, pero el Cliente rechazara o aplazara tales servicios; (c) si el Equipo no se pusiera a disposición de otro modo de los técnicos de mantenimiento de Carl Zeiss; (d) en caso de que el Equipo no funcione debido a, o a causa de, (i) un uso inadecuado, negligencia o error del operario, (ii) condiciones medioambientales inadecuadas (que no se ajusten a las especificaciones medioambientales que facilitara Carl Zeiss), donde se incluyen temperatura y humedad, excesos de corriente de alimentación eléctrica con respecto a los requisitos de voltaje, frecuencia, impulsos o transitorios de Carl Zeiss, (iii) cualquiera de las exclusiones previstas anteriormente en la estipulación 8, o (iv) catástrofes naturales y demás causas de fuerza mayor, según se describen en la estipulación 16; o (e) durante periodos en los que Carl Zeiss lleve a cabo tareas de mantenimiento programadas o previstas, cambie componentes de alto vacío, e instale actualizaciones y mejoras. En caso de que el Equipo no se encuentre operativo, el Cliente deberá comunicarle de inmediato la situación al Centro de atención de Carl Zeiss. El periodo de inactividad no comenzará a contar mientras no se formule dicha notificación a Carl Zeiss.

A los efectos del cálculo del porcentaje de nivel de Rendimiento Efectivo, el cómputo se realizará durante el PCP, incluidas las horas de ampliación de cobertura, en su caso, según figure en el Contrato de Servicio. El Rendimiento Efectivo del Equipo se calculará con periodicidad anual al objeto de observar las directrices que se estipulan anteriormente. En caso de que el nivel de Rendimiento Efectivo del Equipo fuera inferior al porcentaje garantizado, según se calcule conforme a las directrices que se estipulan anteriormente, Carl Zeiss prorrogará el Contrato de Servicio en siete (7) días naturales por cada punto porcentual (redondeado al % más aproximado) inferior al porcentaje garantizado. El número de días se incorporará al periodo de validez del Contrato de Servicio. Por ejemplo, si el porcentaje garantizado fuera del 95%, un Rendimiento Efectivo del 96% precipitaría una prórroga de siete (7) días naturales; un Rendimiento Efectivo del 95% precipitaría una prórroga de catorce (14) días naturales. Lo anteriormente estipulado constituye la única obligación y responsabilidad de Carl Zeiss, así como el único recurso al alcance del Cliente, en caso de inobservancia por parte de Carl Zeiss de la Garantía sobre Rendimiento Efectivo.



Para que la Garantía sobre Rendimiento Efectivo resulte efectiva, el Cliente deberá realizar todas las llamadas relativas a prestación de servicios al Centro de atención de Carl Zeiss y aceptar toda la asistencia técnica que Carl Zeiss le ofrezca, donde se incluyen, sin intención limitativa, asistencia telefónica y diagnóstico en remoto. Mientras el Cliente no solicite y acepte asistencia técnica de Carl Zeiss se considerará que el Equipo se encuentra operativo.

El Cliente acepta permitir la conexión a los equipos de diagnóstico de Servicio en remoto de Carl Zeiss, cuando se halle disponible, en relación con el Equipo objeto del Contrato de Servicio. El Servicio en remoto de Carl Zeiss será la modalidad que se aplicará a aquellos sistemas compatibles con dicho servicio. La Garantía sobre Rendimiento Efectivo devendrá nula en caso de que la conexión en cuestión no se facilite y no se encuentre disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana.

## **21. Garantía sobre Tiempo de Respuesta (NO RESULTA DE APLICACIÓN A TODOS LOS CONTRATOS DE SERVICIO)**

Carl Zeiss garantiza que cumplirá el tiempo de respuesta remota, según se especifique en el Contrato de Servicio, en caso de inactividad del sistema. El tiempo de respuesta se cuantifica desde el momento en que el Cliente comunica al Centro de atención de Carl Zeiss que el sistema no se encuentra operativo.

El tiempo de respuesta únicamente resulta de aplicación durante el PCP, incluidas las horas de ampliación de cobertura (si así lo hubiera escogido el Cliente), según figure en el Contrato de Servicio. Por ejemplo, una solicitud de servicio que se realice a mediodía de un lunes (PCP, desde las 8:00 horas hasta las 17:00 horas, de lunes a viernes) tendrá como hora de respuesta remota garantizada las 16:00 horas del mismo día para aquellos clientes que cuenten con garantía de tiempo de respuesta de cuatro (4) horas, y las 11:00 horas del siguiente día para aquellos clientes que cuenten con garantía de tiempo de respuesta de ocho (8) horas. Una solicitud de servicio que se realice a las 9:00 horas de un sábado tendrá como hora de respuesta remota las 12:00 horas del lunes siguiente para aquellos clientes que cuenten con garantía de tiempo de respuesta de cuatro (4) horas, y las 16:00 horas de ese mismo lunes para aquellos clientes que cuenten con garantía de tiempo de respuesta de ocho (8) horas. En caso de que se formule solicitud de servicio presencial fuera del PCP (incluidas las horas de ampliación de cobertura, si así lo hubiera escogido el Cliente), Carl Zeiss desplegará todos los medios a su alcance para que un FSE se desplace al lugar de que se trate a la mayor brevedad posible.

En caso de que Carl Zeiss responda a una solicitud de servicio presencial durante el PCP pero su labor de reparación o mantenimiento del Equipo trascienda el lapso del PCP (incluidas las horas de ampliación de cobertura, en su caso), el trabajo que desarrolle fuera del PCP se facturará al Cliente, a menos que exista y se adquiera cobertura opcional de ampliación del servicio (*Continuous Effort*) como parte del Contrato de Servicio. La cobertura *Continuous Effort* garantiza que, en situaciones de inactividad de la sala o del sistema, los trabajos seguirán adelante una vez transcurrido el PCP contratado (incluidas las horas de ampliación de cobertura, en su caso, y aquellas horas específicas de modalidad centrales, según se definen en el Glosario, en su caso) sin cargo adicional hasta que el sistema se encuentre reparado o, si fuera anterior, a las 01:00 horas, siempre que el FSE se hubiera encontrado en el emplazamiento correspondiente durante, al menos, una hora antes del final del PCP contratado (incluidas las horas de ampliación de cobertura y aquellas horas específicas de modalidad centrales, en su caso).

La compensación que facilitará Carl Zeiss en caso de incumplimiento por su parte de la Garantía sobre Tiempo de Respuesta presencial será la siguiente: por cada hora o fracción de hora que Carl Zeiss se abstenga de cumplir su Garantía sobre Tiempo de Respuesta presencial, el Cliente percibirá una (1) hora adicional sin cargo una vez transcurrido el PCP en relación con el evento de mantenimiento de que se trate. Lo anteriormente estipulado constituye la única obligación y responsabilidad de Carl Zeiss, así como el único recurso al alcance del Cliente, en caso de inobservancia por parte de Carl Zeiss de la Garantía sobre Tiempo de Respuesta.



## **22. Ausencia de cesión**

El Cliente se abstendrá de ceder el Contrato de Servicio sin la autorización previa por escrito de Carl Zeiss. Dicha autorización no se denegará ni retrasará sin motivos razonablemente fundados. Carl Zeiss se abstendrá de ceder el Contrato de Servicio sin la autorización previa por escrito del Cliente. Dicha autorización no se denegará ni retrasará sin motivos razonablemente fundados. Carl Zeiss, no obstante, sí podrá ceder el Contrato de Servicio sin el consentimiento del Cliente a favor de cualquier sociedad subsidiaria o afiliada, o a cualquiera de sus distribuidores autorizados.

## **23. Reembolso en concepto de cursos de formación en caso de resolución anticipada**

En caso de que el Contrato de Servicio abarque cursos de formación y éste se resolviera o el Equipo fuera retirado de la cobertura conforme a lo aquí estipulado con anterioridad al lapso del periodo de vigencia, Carl Zeiss podrá facturar al Cliente cualesquiera saldos vencidos y deudores con respecto a dichos cursos de formación que el Cliente hubiera superado, aceptando el Cliente proceder al pago de los mismos.

## **24. Formalización; ejemplares**

En caso de que el Cliente sea una corporación o una asociación, la persona que firme el Contrato de Servicio en su nombre certifica que ocupa un puesto ejecutivo en, o es socio de, la misma, que su actuación cuenta con la debida autorización del órgano societario correspondiente, que dicha actuación no contraviene los estatutos ni la escritura de fundación, ni el acuerdo de asociación, según corresponda, ni cualquiera estipulación contractual que resulte vinculante para la corporación o la asociación en cuestión, y que su actuación no requiere de la autorización de los accionistas.

El presente Contrato de Servicio podrá formalizarse en dos (2) o más ejemplares, que se considerarán, por separado, documentos originales, si bien todos y cada uno de ellos, en su conjunto, constituirán un único e idéntico instrumento contractual.

## **25. Expresión íntegra del acuerdo**

El Contrato de Servicio, incluidas todas las incorporaciones y apéndices adjuntos al presente, constituyen el acuerdo íntegro alcanzado por las partes en relación con su objeto, y sustituyen toda comunicación o declaración, anterior y contemporánea, independientemente de que revista carácter oral o escrito, que se formularan las partes. El Contrato de Servicio únicamente podrá modificarse o enmendarse cuando medie acuerdo escrito en este sentido suscrito por los cargos debidamente designados de las partes contratantes. Las variaciones de los términos y condiciones que se incluyen en el Contrato de Servicio (donde se incluyen, sin intención limitativa, la incorporación de términos y condiciones propios del Cliente en cualquier pedido u otro documento que emita el Cliente a modo de respuesta o referencia a presupuestos de prestación de servicios de Carl Zeiss o el Contrato de Servicio) no se considerarán parte integrante del Contrato de Servicio, por lo que no resultarán vinculantes para Carl Zeiss a menos que se estipulen por escrito y las suscriba el cargo ejecutivo debidamente designado de Carl Zeiss. Con supeditación a las limitaciones aquí previstas, el Contrato de Servicio resultará vinculante para las partes contratantes, redundando en su beneficio, y en el de sus sucesores, representantes legales y cesionarios autorizados.